

行政視察報告書

参加議員	文教経済常任委員会 委員長 小倉尚裕 副委員長 澁谷洋子 委員 相馬純子、柿崎孝治、村川みどり、 藤田誠、木下靖
調査期間	令和8年7月6日（月）～令和8年7月8日（水）
調査先及び調査事項	① 熊本県熊本市 「クルーズ船寄港に係る経済振興施策について」 ② 福岡県福岡市 「クルーズ船寄港に係る経済振興施策等について」

視察概要

■ 調査先① 熊本県八代市

■ 調査事項 クルーズ船寄港に係る経済振興施策について

■ 調査内容

1. 調査日

令和8年7月7日（火）

2. 調査目的

クルーズ船寄港に係る経済振興施策について調査し、本市の参考とする。

3. 対応者

八代市経済文化交流部港湾・クルーズ振興課 港湾振興係 課長補佐兼係長
坂本 友和 氏
八代市経済文化交流部港湾・クルーズ振興課 クルーズ振興係 主幹兼係長
島田 義信 氏
八代市議会事務局 次長 時枝秀一郎 氏
八代市議会事務局議事調査係 書記 岩田 拓也 氏

4. 調査事項の説明

（1）説明概要

①八代市の取組（くまモンポート八代・クルーズ活性化協議会）について

八代市は、県、地元商工会議所、DMOやつしろとともにくまモンポート八代・クルーズ活性化協議会を立ち上げ、主にクルーズ船の受入れ活動をしている。

当該協議会の設置目的は、くまモンを活用し、官民一体となって八代地域ならではのクルーズ船受入れ環境の充実やくまモンポート八代を核とした賑わいの創出に取り組み、クルーズ船の寄港増加や交流人口の拡大による八代地域経済の活性化を図ることとしている。活動方針は大きく2つの柱があり、1つ目が八代地域ならではのクルーズ船受入れ環境の充実ということで、クルーズ船の受入れ業務にしっかりと取り組んでいくという方針である。そして、2つ目がくまモンポート八代を

含むみなとオアシスを活用した交流人口の拡大であり、クルーズ船の寄港日は年間を通して限られていることから、寄港しない日においても、くまモンポートにおける賑わいづくり、イベント等を行い、交流人口の拡大に取り組んでいる。

組織体制についてであるが、事務局は八代市経済文化交流部港湾・クルーズ振興課が担当し、会議体としては主に4つの組織がある。まず、全体の意思決定を行うトップ会議を設置しており、こちらは八代市長を会長として、熊本県県南広域本部長、DMOやつしろ代表理事、八代商工会議所会頭がメンバーとして参画している。そして、このトップ会議に議題を提出する前に、実務レベルでの調整を行う事務方の会議として運営会議を設けている。さらにその下部組織として、先述の設置目的や活動方針をそれぞれ具体的に進めていくための部会を2つ設けている。1つは、実際のクルーズ船の受入れ実務を行うクルーズ船受入部会、もう一つは、港の賑やかしやイベント等を企画・実行するみなとオアシス部会である。みなとオアシス部会には、行政や関係団体だけでなく、多くの民間団体や事業者にも幅広く参画してもらい、一丸となって様々な賑わい創出の取組を展開しているところである。

②近年のクルーズ船の寄港状況について

近年のクルーズ船の寄港状況についてであるが、寄港数は、2017年の66回がピークであった。八代市は地勢柄、九州に位置しており、基本的には中国からの船が多くなっている。また、くまモンポート八代については、ロイヤル・カリビアン社が開発に携わったという経緯もあり、いわゆる中国発日本・九州クルーズの拠点として整備されたという背景がある。2017年に寄港数がこれほど多かった原因であるが、当時、中国からのクルーズ船が韓国への寄港を控え、日本への寄港にシフトしていた時期であったため、一時的に寄港数が伸びたという影響がある。その後、2018年、2019年はやや落ち着き、この時期の件数が通常の寄港数であったのだろうと考えている。

2020年にくまモンポート八代が完成したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、そこから2年間は全く寄港がないという状況が続く。くまモンポート完成後、初めてクルーズ船が寄港したのは2022年1月で、にっぽん丸が初寄港した。翌2023年4月には、国際クルーズが再開され、初の外国船としてクイーン・エリザベスが寄港。それ以降は右肩上がりであり、寄港数が増加しており、2025年は37回の寄港があった。また、2026年は、1月から6月までに27回の寄港が予定されている状況である。2025年と比較すると、やや寄港数が減少しているように見えるが、実情としては、国同士の関係による影響——総理の中国に対する発言が直接影響しているかどうかは別として、中国からの寄港数が少し減少していることが影響しているという背景がある。

次に、クルーズ船の寄港状況に伴う経済効果をどのようにして生み出していくかという観点から捉える。コロナ禍前においては、乗船客の大多数が中国からの団体客であり、市外向けのオプションツアーに参加するため、八代市内の周遊者は極めて少ない状況であった。5000人規模の大型船が中国から入港しても、乗船客のほぼ99.9%はオフィシャルツアーのバスで市外の免税店などへ向かってしまい、八代市内にはほとんど立ち寄らないという実情であった。そのため、市外の免税店等では消費されても、地元にはなかなか経済効果が還元されないという課題を抱えていた。

しかし、国際クルーズが再開された令和5年以降は、乗客の構成が欧米や韓国、

中国、台湾、日本など多様化したことから、市内中心部などを周遊する個人旅行客が少し増えてきているという状況になっている。コロナ禍以前はほぼ中国発着で、乗船客もほぼ中国、動向としても大半が市外へのオプショナルツアーであり、市内を周遊される方は少ない状況であったが、国際クルーズが再開されたコロナ禍以降の2023年は、発着地が横浜、中国、シンガポール、韓国などと多様化し、国籍も欧米、日本、中国、韓国など多岐にわたる。中国発着船以外の船では、オプショナルツアーへの参加者は平均して半数に満たず、個人旅行客が増加した。市内周遊者数については、年間の全乗船客数約3万人のうち、約半数の1万5000人が市内を周遊するという大きな変化が起きている。

また、2024年は、中国、台湾、日本、韓国などの発着地がメインで、乗船客の多様化が続く一方、オプショナルツアーが少し増加傾向であったが、市内周遊者数については、1月から7月までの14寄港において、約3万7000人の乗船客のうち、約4割に当たる1万4000人が実際に市内を周遊している。

そして、2025年のクルーズ船受入状況であるが、先述のとおり、年間で37回となっている。

交通アクセスが十分に整っている場所に整備される港は限られており、八代港においても、通常時の二次交通は十分に整備されていない状況である。市内を周回するバスが1日に数本ある程度で、それ以外は基本的に移動手段がない。そのため、何千人という規模で乗客が下船した際、どのようにして人を移動させるかという点が最大の課題となるが、基本的にはシャトルバスを運行している。また、それ以外の手段としてはタクシーを利用する形となっている。このシャトルバス運行については、船会社が運行を手配するパターンと、船会社側が運行しないパターンの2つがあり、船会社側でシャトルバスを出さない場合、くまモンポート八代・クルーズ活性化協議会が主体となってバスを用意し、市内の中心部などへ乗客を運ぶ取組を行っている。

③クルーズ船寄港のおもてなしについて

まず、クルーズ船寄港対応であるが、基本的には入港時ではなく、出港時でのおもてなしの実施が主となる。地元の高校生等による演奏や保育園児によるかわいらしいお手振りなどの見送り活動を行っている。また、地元市民を中心とした登録制ボランティア組織「ようこそスマイル隊」を組織しており、入港時の出迎えや出港時の見送り活動を積極的に行っている。

旅客ターミナル内や個人旅行客用のシャトルバス乗降所には、観光案内所を設置し、通訳ガイドを配置。また、バスの発着場として、八代市役所のすぐ横にあるお祭りでんでん館の駐車場にバスを停める形をとっており、おもてなしイベントや地元特産品の物産展などを開催している。

次に、歓迎機運の醸成についてである。コロナ禍前のクルーズ船は中国からの大型船が中心であり、当時はマナーがあまりよくない面もあり、一部の地域住民からはそれほど来なくていいのではないかという厳しい声が上がっていた実情がある。しかし、コロナ禍を経て国際クルーズが再開して以降は、乗客の多国籍化や個人旅行化など、当時とは状況が劇的に変わったことから、コロナ禍前との違いを住民にしっかり説明し、地元全体で温かく受け入れる環境を再び整備する必要があると考え、様々な対策を並行して進めてきた。

具体的な取組の1つ目は、船内見学会の実施である。実際に船内を間近で見ても

らうことが、最も受け入れのイメージを膨らませ、クルーズ船の魅力を実感する上で効果的だと考えている。そのため、クルーズ船寄港の際には船会社と交渉し、市民やようこそスマイル隊、高校生などを対象とした船内見学会を積極的に実施している。

2つ目が、地元高校生等による通訳・ガイド活動の推進である。八代地域はたくさんさんのインバウンド観光客が来る観光地ではないため、高校生が外国人と外国語を話す機会がほとんどなかったことから、クルーズ船が寄港した際に、高校生たちに英語や中国語、韓国語などを実際に話す機会を提供している。乗船客には高齢者も多いため、地元の人々との交流を求めており、地元高校生が制服姿で通訳や観光案内をすることが非常に喜ばれているとのことであった。

3つ目が、事業者を対象とした相談会の促進である。クルーズ船の寄港が再開された当初は、地元の商店街や各種体験事業者から、外国人観光客に対してどのようにアプローチして商品売り込めばいいのかわからない、どのようにクルーズビジネスに参画していいのかわからないといった戸惑いの声が多く上がっていたが、地元の事業者と船会社や旅行会社の関係者が直接対面して、具体的なニーズや改善案を話し合う意見交換会・商談会の場を八代市がセッティングし、参画事業者の拡大と地元経済への還元を後押ししている。

4つ目は、地域住民のクルーズ認知度向上及び機運醸成である。クルーズ船の魅力を伝えるためのクルーズイベント等を実施している。

そして、八代を中心とした地域ならではの観光コンテンツの開発・造成についてである。クルーズ乗船客の多くはパッケージツアーで移動するため、市内の魅力的なスポットをツアーコースに組み込んでもらうことが非常に重要となる。

そのため、八代市では、株式会社阪急交通社、名鉄観光サービス株式会社、郵船トラベル株式会社といった大手旅行会社の企画担当者を招聘した現地ツアーを積極的に実施し、ツアー商品の造成を直接働きかけている。具体的な造成の事例として、まずは、八代市の南部に位置する温泉街である日奈久地域のちくわがある。日奈久地域は元々、海に面して非常に魚が豊富に捕れる港町であり、捕れた魚をおいしく加工したちくわが地元の名物となっている。ツアーでは、この日奈久地域の温泉街を訪れてもらい、実際に備長炭でちくわを焼いて食べる体験を提供している。さらに、国産のイグサの99.9%以上が八代地域で生産されているという強みを生かし、広大なイグサの生産現場を視察してもらい、ミニ畳作りを体験してもらうツアーも強力にアピールしているところである。あとは、人吉市——温泉街、そして焼酎の蔵が多い街であるが、国宝の青井阿蘇神社の視察などを行っている。

続いて、利便性の向上やオーバーツーリズム対策についてである。5000人規模の観光客が市内に来られた際、どのように移動してもらうかについては、交通事業者、飲食事業者、観光関係の事業者にとってノウハウがなく、少しずつ改善を重ねながら取組を進めている。

例えば、クルーズ船寄港時にはタクシーが不足する。乗用タクシーの営業区域外旅客運送——3000人以上のクルーズ船が寄港する場合、通常は営業域内が決められているが、くまモンポート発着を条件に、域外のタクシーも運行できる仕組みを国で整備したことから、市外のタクシーが応援に来て、八代港からのタクシー利用が可能となっている。

また、乗客だけでなく、船で働く乗組員の存在も大変重要であり、カジュアル船クラスになると乗客5000人規模に対して約1000人から2000人の乗組員が乗船し

ている。寄港時には、その約3分の1が休息を取るため、彼らが日用品の買い物等で市街地へ出かけられるよう、シャトルバスを運行している。

マナー啓発・オーバーツーリズム対策としては、ポイ捨てやトイレの利用マナーに関する多言語表記の看板を作成・設置。また、多くのツアーバスが特定の観光地に集中して混雑や周辺住民への迷惑行為が発生しないよう、警備スタッフを配置して周辺警備を行うとともに、バス帰着後のゴミ拾いやトイレ清掃を徹底し、地域住民の生活環境を守る取組を行っているところである。

④くまモンポート八代の魅力発信について

クルーズ船寄港時に限らず、くまモンポートに人が集まる仕組みづくりにも取り組んでおり、漁協と連携しての朝市や子ども向けのサッカー大会の開催。また、年末におけるロイヤル・カリビアン社のクルーズ船寄港時には、イルミネーションイベントを実施している。ほかにも、毎年開催するみなと八代フェスティバルでは海上保安庁や海上自衛隊の協力も得て艦船が参加、国土交通省の枠組みとして全国で開催されているSea級グルメ物産展にも参加している。

⑤くまモンポートの概要について

2020年3月に完成。岸壁を国が、駐車場を県が整備し、旅客ターミナルやくまモンエリアについては、ロイヤル・カリビアン社が投資している。

岸壁については、それまで貨物船用岸壁であったが、クルーズ船専用岸壁の整備により、物流・人流の区分が可能となり、クルーズの受入れ環境が整った。延長は410メートル、水深はマイナス10メートル、22万トン級のクルーズ船が入港可能となっている。

旅客ターミナルは、入管・税関・検疫などをする場所であり、C I Qホールは入管用20ブース、税関用ブースが10ブース、トイレのほか、免税店や観光案内所等が入るスペースとなる。

駐車場はバスが150台収容可能。これまで、全てが埋まったことはないが、最大120台程入った実績はある。オフィシャルツアーバスはターミナルの最寄りに駐車できるゾーニングとなっている。

くまモンパークは日本庭園等で構成されており、テナント棟は軽食を扱う10店舗ほどが入っている。

その他の施設として、ギャングウェイのほか浮桟橋があり、バスでの移動時間を要する天草地域へクルーザーで往来するツアーがある。

旅客ターミナル利用料金については、全国で唯一民間会社が運営するターミナルということから、日本で一番高い設定額となっている。

(2) 主な質疑応答

問 くまモンポート八代と八代市の中心市街地や市役所周辺との位置関係、具体的距離はどのくらい離れているのか。

答 中心市街地までは、車で約15分の距離となっている。

問 乗船客の移動は主にシャトルバスによるのか。

答 クルーズ船の場合、基本的にはパッケージツアーが多く、例えば5000人の乗船客がいれば、大体3000人はツアーバスでの移動、残り約2000人が自由移動の個人客と

なるが、その個人客が八代市内で買い物や観光をできるようにシャトルバスを運行している。そのバスについては、船会社が手配する場合と協議会が手配する場合があるが、協議会で運行するシャトルバスのルートについては、できるだけ八代市内を広く回ってもらうため、くまモンポート八代から比較的近い場所にあるショッピングモール―ゆめタウンを經由し、中心市街地にあるお祭りでんでん館を乗降場所として、市内周辺を散策してもらう形をとっている。また、駅に行きたいという希望もあるため、状況に応じて駅を経由するルートを設定するなど対応している。

問 通常、クルーズ船は朝に入港することが多いと思うが、その時間帯において、地元の商店街の店舗などは営業しているのか。

答 ショッピングモールなどは午前 10 時の開店となり、商店街においては、開店している店舗がそれほど多くない日もある。午前 9 時か 10 時からの開店に協力する店に足を運んでもらうため、そういった飲食店や衣料品店、土産物店などを掲載したマップを作成・配布している。

問 観光客が散策するエリアは、W i - F i 環境が整備されているのか。

答 くまモンポート八代の旅客ターミナル内や、シャトルバスの発着場所であるお祭りでんでん館、八代市役所庁舎のほか、中心商店街の一部店舗でも W i - F i は整備されている。以前は、W i - F i の場所を尋ねる質問が多かったが、最近は乗船客自身でネット回線を用意している場合が非常に多いと感じており、そのような質問もほとんど聞かれなくなったという印象である。

問 おもてなしについては出港時に行うのがメインとなるのか。

答 出港時に、旅の最後の思い出としてお見送りイベントを実施することが多い。具体的には、地元高校生の吹奏楽や和太鼓の演奏に加え、地元のバンドやよさこい団体などにも、謝礼を支払い参加してもらっている。

問 青森市では市場や温泉が朝から開いているが、八代市にも市場はあるのか。

答 市場はあるが、その中で観光客が購入した魚をその場で食べたりするような形態にはなっていない。

問 高校生の通訳ガイドについて、平日の寄港日においては学校のカリキュラムとしてはどのような扱いとなっているのか。また、どのようなきっかけがあったのか。

答 きっかけとしては、当初、地元でクルーズ船が寄港するということで、英語を学んでいるため外国人と話してみたいという学生が自主的にボランティアとして参加していた。その後、学校側と相談し、現在では総合的な探求の時間を活用してもらう形となっている。事前にプランを作成し、当日は通訳ガイドを実践し、終了後に振り返りを行って、次回にフィードバックをかけるというサイクルになっている。特に、八代白百合学園高校は、数年前から非常に熱心に取り組んでおり、今では通訳ガイドをやりたくて入学したという学生もいるとのことである。7 月 15 日の寄港日においても、お祭りでんでん館において、通訳ボランティア活動やステージイベントを開催する予定となっている。

問 旅客ターミナル利用料金について、去年の実績は幾らか。

答 利用料金については、市に直接入ってくるわけではなく、ロイヤル・カリビアン社が徴収している。そのため、具体的な収入額については把握していないが、利用料金は、乗客1人当たり1寄港につき国際クルーズ船が1550円。例えば3000人規模の大型船が寄港し、それが年間37回と仮定すると、ある程度の概算額は算出できると思うが、スタッフ人件費や施設の維持管理費などで、実際には赤字だと聞いている。

問 八代市が旅客ターミナルをイベント等で使用される際に利用料金を支払っているのか。

答 旅客ターミナル内は準民間の運営となっているため、市がイベント等でターミナルを使用する場合も申請をして、規定の利用料金を支払う形となっている。また、熊本県が管理している屋外の公園部分を使用するイベント等につきましては、申請により料金の減免が適用される仕組みとなっている。

問 2026年の寄港実績や動向を見ると、中国からのクルーズ船の減少が一定の影響を及ぼしているようだが、今後の見込みについて、八代市はどのように捉えているか。

答 2025年の実績である37隻の寄港数のうち大体3分の1程度が中国からのクルーズ船であるため、減少による影響は一定程度出ている状況である。また、3分の1程度は台湾からのクルーズ船であるが、台湾からの寄港については影響はない。さらに、ダイヤモンド・プリンセスの寄港が最近増えてきており、今後も順次増加していく見込みであるため、この辺りがクルーズ受入れ基盤における大きな柱になっていくのではないかと捉えている。

問 一般の個人観光客がクルーズ船の寄港日以外に観光地として魅力あるくまモンポート八代に行きたい場合の手段としては何があるのか。

答 本来であれば、定期的な路線バスが運行されていれば一番良いが、クルーズ船の寄港日は年間で40回程度であるため、日常的に路線バスを走らせるほどの交通需要がなかなか確保できないという現状である。なお、阿蘇熊本空港直行バスであるスーパーばんぺいゆ号の運行ルートにおいて、2年ほど前からくまモンポート八代を経由するルートができたところである。基本的には、レンタカーを借りて自由に移動する場合が多いと考えている。

5. 実地視察

(1) 視察内容

くまモンポート八代において、旅客ターミナル（外観のみ）、日本庭園、ショッピングエリア等を視察。高さ6メートルに及ぶポートのシンボルであるビッグくまモンや、54体の等身大くまモンが並ぶくまモン合唱隊を見学する。ショッピングエリアでは、クルーズ船寄港日でなくとも、契約上での規定日数は開店することとなっており、視察日当日も営業していた。

視 察 概 要

■ 調査先② 福岡県福岡市

■ 調査事項 クルーズ船寄港に係る経済振興施策等について

■ 調査内容

1. 調査日

令和8年7月8日（水）

2. 調査目的

クルーズ船寄港に係る経済振興施策等について調査し、本市の参考とする。

3. 対応者

福岡市港湾空港局港湾振興部旅客振興課 課長 水野 壮人 氏ほか1名

福岡市議会事務局総務秘書課 総務係長 大長 真 氏

福岡市議会事務局総務秘書課 池内 貴文 氏

4. 調査事項の説明

（1）説明概要

①福岡市の地理的条件等について

福岡市にとって、人口200万人を超える都市として一番近い町は、大阪などではなく韓国の釜山となる。人口1000万人を超える都市としては、東京と並んで同じ距離に中国の上海があり、アジアに近いという地理的優位性があるため、物流においては東アジアや東南アジアの航路が充実しており、クルーズ船であれば東アジアから多く寄港しているという特徴がある。

この地理的優位性を背景にして、例えば中国の上海を発着とする4泊や5泊といったクルーズや、台湾や香港発着の4泊以上で短期間のクルーズを中心に博多港に寄港している状況となっている。

もう一つの優位性としては、港の使いやすさ、都市部へのアクセスの良さが挙げられる。博多港は、新幹線が通る博多駅、また福岡空港といった九州の交通の拠点に近く、クルーズ船乗客の利便性が非常に高い場所となっている。博多駅を中心として、半径2.5キロメートルの円内に港、空港、天神地区などの都心部が収まっている状況であり、福岡空港、博多駅、天神駅などの交通拠点から中央埠頭にあるクルーズセンターまで約30分で移動可能である。

そのため、博多港から出発するクルーズ船への乗客、博多港にクルーズ船で到着した乗客の寄港地観光において、それぞれ簡単にアクセス可能という特徴がある。

次に、博多港の寄港状況についてであるが、2016年の328回をピークにコロナ禍で落ち込んだ後、2024年は204回、2025年は209回の寄港数となっており、コロナ禍以前の寄港数には及ばないが、順調に回復していると考えている。

博多港に寄港するクルーズ船としては、地理的な優位性もあり、中国発着のクルーズ船のシェアが非常に高くなっている。クルーズ船のランクでは、大型で乗客定員が多いカジュアル船の寄港が多くなっている。カジュアル船は、料金が比較的安く、乗客数が多い。

②クルーズセンターについて

中央埠頭クルーズセンターは博多港の中央埠頭に位置しており、福岡市中心部の天神地区から車で15分ほどの距離であり、バスは1時間に複数本運行している。

敷地面積は約6000平方メートルで、乗客の待合のための待合棟と税関・入管・検疫のためのC・I・Q棟の2棟で構成されている。2015年から共用開始し、所有者は福岡市である。同センターは、韓国との国際定期便が発着する博多港国際ターミナルに隣接する形となっており、同ターミナル及びその分館としての同センターの管理運営を指定管理者である博多港開発株式会社が行っている。同センターの前には140台の大型バスが駐車できるバス待機場、タクシールール等があり、乗客5000人以上の大型船が寄港する際には、延べ600台以上のタクシーが確保される場合もある。

同センターの待合棟の広さは、制限がある関係上、レイアウトを柔軟に変更できるように常設の椅子などは設置しておらず、必要に応じて、設置している。C・I・Q棟のレイアウトも変更可能ではあるが、入国審査や税関などで移動不可の電気設備があるため、その範囲内で変更が可能となっている。

中央埠頭では、これまでにクルーズ船受入れ機能の強化の取組として、世界最大級である22万トン級、全長360メートルほどの船にも対応できるよう岸壁の整備を行ってきた。組み合わせにより2隻同時着岸も可能となっている。

クルーズ船が着岸可能な岸壁は、中央埠頭の2つのバースに加えて、箱崎埠頭の4号及び5号岸壁がある。箱崎埠頭については、通常は貨物船と共用しており、中央埠頭に着岸の先約がある場合に使用している。

同センターの周辺には、岸壁で利用する可動式の屋根付きの通路である歩行者シェルター、バス待機場やタクシールール等がある交通広場のほか、観光情報の発信や物販の店舗が入る便民施設を整備している。

クルーズ船寄港時、同センターに隣接する博多港国際ターミナルのバス停から路線バスに乗り天神地区や博多駅へ移動するほかはタクシーでの移動となるが、大型船の場合は500台、600台という規模になるため、事前に乗車予約する乗客数を前日までに福岡市タクシー協会に情報提供して台数を確保する、当日のタクシー待ち時間中に聞き取った行き先のメモを作成して運転手に引き継ぎをする、また、ベビーカーを引いている場合にはトランクへの収納をサポートすることで、タクシーの出発がスムーズに進むよう協力をしているところである。

観光バスの登録システムであるクルーズNAVYについて説明する。福岡市では、コロナ禍以前、特定の施設等にツアーバスが集中し交通混雑が発生していた。観光ツアーを運営する旅行会社（ランドオペレーター）には、その渋滞を調整する仕組みはなく、また、旅行会社から港湾管理者や来訪施設への申請手続きが非常に煩雑であったという問題があったことから、各旅行会社が観光バスの行程を入力できるシステムークルーズNAVYを導入したところである。訪問が集中する施設においてバス台数枠が設定され、訪問先や訪問時間が分散し、また、NAVYへの入力が港湾管理者への申請手続も兼ねる形となっており、手続の簡素化にもつながっている。

③クルーズ船寄港時の催事について

クルーズセンターでの催事については、福岡市では実施していない。理由としては、朝に着岸後出発して、夕方には帰船するため、乗客の滞在時間が半日ほどしかないために早く出発したいという状況がある。

④クルーズ船寄港による顕在的・潜在的なメリット・デメリットについて

メリットとしては、まず観光による経済効果がある。観光庁のインバウンド消費動向調査によると、クルーズ船乗客1人1泊当たりの旅行支出額は大体3万円前後となっている。博多港発着のクルーズ便の場合、福岡市内での前後泊といった消費行動が期待できると考えている。また、多くの乗客が観光することで、福岡市の歴史文化等に触れ、広く発信してくれるという面もメリットとして捉えている。

課題としては、かつては観光バスによる交通混雑が生じていたが、先述のクルーズNAVシステムと併せて、交通指導員を配置して交通混雑の防止や周辺道路の安全確保に取り組んでおり、その点は改善されてきていると認識している。

現在では、交通混雑よりもマナー問題のウエイトが大きくなっている。アジア、特に中国から乗船客が多いことから、文化や衛生観念の違いにより、例えば路上喫煙やポイ捨て、トイレの使用方法が違っているなど、市民からの苦情も出ている。

観光マナーの啓発に係る取組としては、例えば歩きタバコ禁止などの動画を英語、中国語、韓国語で作成し、ホームページや市内観光施設、公共交通機関の車内などに掲示を貼付している。また、観光会社や観光ガイドからの注意喚起なども行っているところである。

事業者支援に関しては、クルーズNAVシステムを旅行代理店や観光施設も利用しており、乗船客の予定訪問時間やバスの台数が事前に分かることから、その情報を活用している。また、福岡市ホームページにはクルーズ船の寄港日、定員、発着地などを掲載しており、市内の事業者がここから情報収集している。月に約2万回閲覧されている状況である。商店街や商業施設と情報交換をしており、商品の仕入れ、営業時間の調整にも活用されていると考えている。

民間団体との連携については、観光コンベンションビューローと連携を行っており、寄港地観光のコンテンツ開拓やチラシ等の作成、観光コースのインターネット掲載による寄港地観光のPRを実施している。

⑤クルーズ誘致の取組について

取組についてであるが、まずは、他団体との連携として、海外で開催されるクルーズコンベンションや展示会等へ参加し、日本政府観光局と一緒に共同出展をすることもある。また、連携協定事務連絡会として九州の7都市――下関市、北九州市、福岡市、佐世保市、別府市、八代市、日南市と共同でツーリズムEXPOジャパンにおいて港や寄港地観光のプロモーション活動や課題、取組等の情報交換を行っている。

福岡市単独では、韓国の済州島において開催されるアジア・クルーズ・フォーラムや上海インターナショナル・クルーズ・サミットに参加し、日本の港を代表して博多港の現状について講演をするなどのほか、国内外のクルーズ船社や旅行会社への訪問なども誘致活動として行っているところである。

また、市民にクルーズ旅行の楽しさを知ってもらうため、船社や旅行会社の協力を得て、月1回程度のクルーズセミナー、あとは船内見学会や出航時のお見送りイベント、博多港発着クルーズの割引を行う福岡市民クルーズなども実施している。これらの取組により、市民が博多港発着のクルーズを楽しむため礎になることを期待しているところである。

そして、福岡市経済観光文化局で少人数向けの高付加価値ツアーの造成などに取り組んでおり、市においては誘致担当部局と観光担当部局が連携して、誘致を推

進している。

岸壁予約においては、まず、博多港発着、日本発着の博多港寄港について、早期の予約受付を行っており、現在は4年後の2030年の予約を受け付けている。これは博多での前後泊に伴う消費や観光消費を期待できるというところである。

次に優先度が高いものとして、乗船客における個人旅行客の割合（F I T）の率が、高い船を優先している。観光ツアー、いわゆる団体バスで移動して観光する形態ではなく、個人で観光する形態により経済効果を分散、拡大させるとともに、団体バスの集中による渋滞やトラブルを防ぐために、なるべく個人旅行客の割合が高い船を優先するという取組を行っている。

また、オーバーブッキングや直前でのキャンセル抑制を目的として、1月当たりの予約数制限の実施や、キャンセルポリシーを設けるなどしている。

クルーズ関連の減免措置については、岸壁使用料は基本的に20%の減免を実施するほか、博多港発着のクルーズにおいては、さらに30%を上乗せして50%の減免を行っている。また、二酸化炭素排出量削減に取り組むクルーズ船に関しては、入港料の減免を実施しているところである。

（２）主な質疑応答

問 博多港に寄港したクルーズ船乗船客がバス移動して行く観光地は、主にどの辺りになるのか。

答 昔から人気がある場所として、市外の太宰府天満宮がある。また、糸島市にはラーメンで有名な「一蘭」の工場があり、工場見学や飲食をする人も多い。市内では、舞鶴公園や櫛田神社。買い物を目的とするのであれば「ららぽーと福岡」へ行く人も多いようである。あとは福岡タワーの展望台から景色を見に行く場合も多い。

問 バス以外の移動手段としてはタクシーを利用することになるが、タクシードライバーは海外の乗船客と英語で話すことができるように、例えばタクシー協会で教育するなどしているのか。

答 恐らく英語で話すことがほとんどないと思われる。乗船客が日本での旅に慣れている場合が多いようで、行き先が伝われば、ドライバーも分かるようである。また、ターミナルでタクシー乗車時に行き先を聞き取ってメモをドライバーに引き継ぐこともしており、タクシーの利用に関して大きな問題というのはあまり聞かない。

問 乗船客に路上での喫煙を遠慮してもらう代わりに、喫煙できる公共の場所は設置されているのか。

答 喫煙所を設置している公園があり、そちらを案内している。

問 クルーズNAV Iに関して、クルーズ船寄港日において商業施設が営業時間を早めるなど調整することがあるということか。

答 個人商店などで融通が利くところはシフトを早めるなどして開店している。

問 年間を通じてクルーズ船の寄港があると思うが、寄港数が多い季節は夏であるか。

答 クルーズ船は気候が良い季節に当たる寄港地を回るため、桜が咲く春と紅葉がきれいな秋が多い。

問 市民への啓発として開催するクルーズセミナーについて、1回の開催でどれくらいの参加者がいて、どのような構成となっているのか。。

答 人数としては平均して30から50名くらいが参加する。年齢層は50代以降が多い印象ではあるが、若年層や子ども連れの参加者もあり、回によっては幅広い層の人が参加する。また、クルーズの経験が複数回あるベテランのような参加者もいる。

問 クルーズ船へのおもてなしについて、入港時、または出港時のどちらで実施しているのか。

答 クルーズセンターに観光案内のためのブースとスタッフを配置するが、おもてなしというのは特に実施していない。

問 クルーズNAVYについて、複数の旅行会社が同じ日時を希望した場合、どのように決定しているのか。

答 基本的には先着で決定している。

問 クルーズ船受入れに関する連携協定事務連絡会について、7都市で構成されているが、クルーズ船の寄港数が一番多い都市が主な窓口となって、他の市との連携等を主導しているのか。

答 どこかの都市が主導するというような関係性は特にはない。寄港数が多くなくとも、かえって問題が深刻であったり、活動が活発だったりする場合もある。